

# Год пассажира

2016 год в холдинге «РЖД» был объявлен Годом пассажира. На основе обратной связи, высказанных пассажирами замечаний, пожеланий и мнений Компанией были сформированы 14 направлений программы «Год пассажира», предусматривающих проведение 236 мероприятий.



# 2016 год – Год пассажира



Основной вектор работы в 2016 году был направлен на удовлетворение потребностей населения в качественных и доступных железнодорожных перевозках, предложение новых продуктов и расширение спектра услуг пассажирского комплекса, развитие скоростного сообщения.

## СНИЖАЕМ ТАРИФЫ

Для повышения ценовой доступности пассажирских перевозок в 2016 году действовал комплекс маркетинговых инструментов, таких как гибкая тарифная политика, система динамического ценообразования, различные акции, программа лояльности и др.

**2,15** млн человек  
число участников программы лояльности «РЖД Бонус»

Программа лояльности «РЖД Бонус» стала победителем конкурса лучших проектов в области управления клиентским опытом и сервисом в номинации «Лучший клиентский опыт в транспортном секторе».

## РАСШИРЯЕМ ПОЛИГОН «ДНЕВНЫХ ЭКСПРЕССОВ»

ОАО «РЖД» ведет постоянную работу по расширению линейки продуктов и услуг пассажирского комплекса. Например, в рамках программы «Дневной экспресс» были увеличены скорость и размеры движения, а также расширена география их маршрутов.

**45** пар поездов  
на 25 маршрутах курсируют в рамках программы «Дневной экспресс» по сети железных дорог в действующем графике

**10,2** млн пассажиров  
на 22 % выше уровня 2015 года перевезено в 2016 году

## ДВУХЭТАЖНЫЕ ВАГОНЫ – СОВМЕЩАЕМ КОМФОРТ И ЭКОНОМИЮ

Большим спросом у пассажиров в 2016 году пользовались перевозки в двухэтажных вагонах.

Курсирование двухэтажных поездов организовано по маршрутам: Москва – Санкт-Петербург, Москва – Казань, Москва – Воронеж, Москва – Адлер, Санкт-Петербург – Адлер.

**2,8** млн человек  
объем перевозок по итогам 2016 года



## ПОВЫШАЕМ СКОРОСТИ

Учитывая постоянно растущий спрос на скоростные перевозки и ориентируясь на запросы пассажиров, ОАО «РЖД» продолжило в 2016 году оптимизировать расписания поездов, а также повышать ценовую доступность скоростных перевозок.

**9,2** млн человек  
количество отправленных скоростными поездами пассажиров увеличилось на 19,1 %

Введены унифицированные тарифы для слаботабильных слоев населения – «Senior» для пенсионеров, «Junior» для молодежи.

## РАЗВИВАЕМ СЕРВИСЫ

В 2016 году продолжена работа по развитию дополнительных услуг и сервисов для пассажиров.

С декабря 2016 года на все поезда дальнего следования билеты можно купить за 60 суток до их отправления.

Услуга доступа к сети Интернет и порталу с мультимедийным контентом внедрена в 33 составах 14 фирменных поездов АО «ФПК».

**>75 %**  
пассажиров имеют возможность доступа к услугам беспроводного интернета на 107 вокзалах

## ЗАБОТИМСЯ О САМЫХ НЕЗАЩИЩЕННЫХ ПАССАЖИРАХ

Одним из приоритетных направлений развития пассажирского комплекса остается повышение уровня сервиса для маломобильных групп населения.

Информационно-сервисный Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» работает 24 часа в сутки.

**400** вокзалов  
предоставляют услуги сопровождения и помощи пассажирам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

## ПРИГОРОД ПОД ОСОБЫМ КОНТРОЛЕМ

Основные мероприятия в 2016 году были направлены на повышение качества и обеспечение доступности перевозок, развитие электронных сервисов.

Проектом «городская электричка» охвачено 8 агломераций – Красноярск, Уфа, Тамбов, Ростов на Дону, Калининград, Волгоград, Казань, Воронеж.

Организована продажа билетов на пригородные поезда с помощью мобильных приложений.

